



# MUNICIPALIDAD PROVINCIAL LA CONVENCION

## SANTA ANA - LA CONVENCION - CUSCO

“Quillabamba Ciudad del Eterno Verano”

### RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N°039-2024-MPLC/A.

Quillabamba, 12 de enero del 2024

**EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA CONVENCION.**

#### **CONSIDERANDO:**

Que, los Gobiernos Locales son entidades básicas de la Organización Territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, son promotoras de desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines, que goza de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia;

Que, el artículo 6° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, estipula que: “(...) *El alcalde es el representante legal de la Municipalidad y su máxima autoridad administrativa*”, asimismo, el numeral 6) del artículo 20° señala que una de las atribuciones que tiene el Alcalde es la de: “*Dictar decretos y resoluciones de alcaldía, con sujeción a las leyes y ordenanzas*”.

Con Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se dispone en su artículo 3.- Libro de Reclamaciones: Las entidades de la administración pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado, (...); asimismo, en el artículo 5° del referido Decreto Supremo establece que mediante resolución del titular de la entidad, se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad;

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece disposiciones para la Gestión de Reclamos en las entidades de la Administración Pública, tiene por finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de calidad de servicio en las entidades públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública. Asimismo, en el artículo 5° del referido Decreto Supremo establece en su numeral 5.1) “*La plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina “Libro de Reclamaciones”, la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuvan a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades;*

Que el Art °4 de la norma citada precedentemente, en el numeral 4.1) señala: “*El reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio. 4.2) De manera enunciativa, el reclamo versa sobre los siguientes aspectos: I) Trato profesional durante la atención ; (II) información (III) Tiempo de atención (IV) acceso a la prestación de los bienes y servicios (V) resultado de la gestión o atención (VI) confianza de la Entidad ante las personas entre otros, los cuales pueden ser adaptados o modificados de manera periódica como consecuencia del análisis que realice la Secretaría de Gestión Pública de la presidencia del Consejo de Ministros respecto de los reclamos interpuestos;*

Que, el Artículo 8° del Responsable del Proceso de gestión de Reclamos del mencionado Decreto Supremo, en el numeral 8.1) establece: “*Corresponde al responsable designado, gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia, así como implementar y utilizar la plataforma digital del Libro de Reclamaciones según corresponde en la entidad y sus canales de atención, coordinar la atención oportuna y la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas de la entidad, y mantener actualizada la información*



# MUNICIPALIDAD PROVINCIAL LA CONVENCION

## SANTA ANA - LA CONVENCION - CUSCO

“Quillabamba Ciudad del Eterno Verano”

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N°039-2024-MPLC/A.

*Institucional sobre el proceso de Gestión de reclamos de entidad , de acuerdo a las disposiciones del artículo 13°y siguientes del presente Decreto Supremo”;*

Que, existe la necesidad Institucional de establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia de la entidad y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda, en tal razón resulta necesario designar el funcionamiento responsable del Libro de Reclamaciones de Municipalidad Provincial La Convención, el mismo que deberá implementar las acciones dispuestas mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y demás normas conexas y vigentes;

Por estas consideraciones y en uso de las atribuciones conferida por el Art .20° Inc. 6) y Art.43° de la Ley N° 27972- Ley Orgánica de Municipalidades, así como lo normado por el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM;

**RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO.** – **DESIGNAR**, al Sr. **VIDAL PRUDENCIO VALENZUELA**, identificado con DNI N° 24945875, como **RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES, DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA CONVENCION**, para el ejercicio fiscal 2024, conforme a lo expuesto en la parte considerativa de la presente Resolución; y conforme a lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM y al Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** –**ENCARGAR**, al servidor designado en el artículo precedente, velar por el correcto uso de los mecanismos para el proceso de Gestión de Reclamos; así como coordinar con las diversas Gerencias, Direcciones, Unidades Orgánicas a fin de brindar la respuesta oportuna a los reclamos de acuerdo a la normatividad vigente, bajo responsabilidad.

**ARTÍCULO TERCERO.** – **HACER**, de conocimiento la presente Resolución, al Servidor designado, Gerencia Municipal, Oficina de Gestión Recursos Humanos y demás unidades Orgánicas de la Municipalidad, así como remitir copia del mismo al Órgano de Control Institucional de la Municipalidad Provincial La Convención.

**ARTICULO CUARTO.- ENCARGAR**, a la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones, la publicación de la presente Resolución de Alcaldía en el Portal Web de la Municipalidad (<https://www.gob.pe/munilaconvencion>).y en el Portal de Transparencia de la entidad.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

C C EEC.  
ALCALDÍA  
GM  
URH  
SERVIDOR DESIGNADO  
OCI  
OTIC  
ARCHIVO

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA CONVENCION



Dr. ALEX CURI LEÓN  
ALCALDE PROVINCIAL  
DNI: 23984679